

SKRIPSI

**HAMBATAN KOMUNIKASI APOTEKER-PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
WILAYAH KABUPATEN BOJONEGORO**



NURRIZA RAHMADHANINGTYAS

NIM. 051711133200

**FAKULTAS FARMASI UNIVESITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS
SURABAYA**

2022

SKRIPSI

**HAMBATAN KOMUNIKASI APOTEKER-PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
WILAYAH KABUPATEN BOJONEGORO**



NURRIZA RAHMADHANINGTYAS

NIM. 051711133200

**FAKULTAS FARMASI UNIVESITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS
SURABAYA**

2022

Lembar Pengesahan
HAMBATAN KOMUNIKASI APOTEKER-PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
WILAYAH KABUPATEN BOJONEGORO

SKRIPSI

Dibuat untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Farmasi pada

Fakultas Farmasi Universitas Airlangga

2022

Oleh

Nurriza Rahmadhaningtyas

NIM: 051711133200

Skripsi ini telah Disetujui

Pada Tanggal 16 Agustus 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Serta


apt. Arie Sulistyarini S.Si., M.Pharm.

NIP. 197202231998022001


apt. Gesnita Nugraheni S.Farm., M.Sc.

NIP. 198512022008122003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurrisa Rahmadhaningtyas

NIM : 051711133200

adalah mahasiswa Fakultas Farmasi, Universitas Airlangga, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Tugas Akhir/Skripsi yang saya tulis dengan judul:

Hambatan Komunikasi Apoteker-Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kabupaten Bojonegoro

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 5 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



Nurrisa Rahmadhaningtyas

NIM. 051711133200

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“HAMBATAN KOMUNIKASI APOTEKER-PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KABUPATEN BOJONEGORO”** untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Airlangga dengan lancar dan tepat waktu. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Nasih, SE., MT., AK., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan S1 di Universitas Airlangga dan menyediakan sarana prasarana yang memadai selama penulis menempuh pendidikan S1 di Universitas Airlangga..
2. Prof. apt. Junaidi Khotib, S.Si., M.Kes., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di S1 Farmasi..
3. apt. Arie Sulistyarini, S.Si., M.Pharm selaku dosen pembimbing utama dan apt. Gesnita Nugraheni S.Farm., M.Sc. selaku pembimbing serta atas waktu, masukan, arahan, motivasi, ketulusan dan kesabaran yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D. dan apt. Dinda Monika Nusantara Ratri, S.Farm., M.Farm. Klin. Selaku Kepala Departemen dan Sekretaris Departemen Farmasi Praktis Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberi kesempatan penulis untuk melaksanakan skripsi di Departemen Farmasi Praktis.
5. apt. Gusti Noorizka V.A, S.Si., M.Sc. dan apt. Ana Yuda S.Si., M.Farm. selaku dosen penguji atas segala masukan dan arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan lebih baik lagi.
6. apt. Kholis Amalia Nofianti, S.Farm., M.Sc. selaku dosen wali penulis dari semester satu sekarang atas segala waktu, motivasi, kesabaran dan perhatian yang diberikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan S1.
7. Para Dosen Fakultas Farmasi Universitas Airlangga atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis.

8. Kedua orangtua penulis Ibu Harini dan Bapak Eko Dugi Utomo yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dukungan, dan segalanya untuk penulis.
9. Tim penelitian Public Health yaitu Rizella, Alvira, Aulia, Elok, Angghia, Aisyah, Filzah, Lu'lukul, Rohmah, Erika, teman-teman farmasi komunitas dan khususnya Fidyah yang telah meluangkan waktu selama proses pengambilan data dan penyusunan skripsi serta memberi semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
10. Sahabat penulis yaitu Alifa, Yustika, Latifa, Ester, Rohmah, Erika, Nia, dan Luluk yang dengan tulus memberikan dukungan, motivasi serta menjadi rekan yang baik dalam berdiskusi, perkuliahan maupun diluar perkuliahan. Terima kasih telah berbagi keluh kesah dan canda bersama penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat diterima guna membantu menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga apa yang penulis telah susun dapat menjadi manfaat bagi banyak orang dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 Agustus 2022

Penulis

RINGKASAN

Hambatan Komunikasi Apoteker-Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kabupaten Bojonegoro

Nurriza Rahmadhaningtyas

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Agar mencapai hasil yang meningkatkan mutu hidup pasien, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Di Temanggung, 55,56% responden mengalami hambatan dalam konseling salah satunya yaitu area konseling yang kurang nyaman (Lutfiyati et al., 2016). Studi yang dilakukan di Arab Saudi lebih dari separuh responden menyatakan bahwa apoteker terlalu sibuk (Alaqeel & Abanmy, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi saat konseling apoteker-pasien di apotek wilayah Kabupaten Bojonegoro.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan cross-sectional dengan teknik pengambilan sampel berupa sampling jenuh dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Kriteria inklusi responden yaitu apoteker yang memiliki SIPA dan berdomisili di Bojonegoro. Data diolah secara deskriptif dan disajikan berupa frekuensi (n) dan persentase (%).

Sebanyak 68 responden telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian untuk hambatan terkait lingkungan, 50 responden (73,5%) memiliki area konseling di apotek mereka. Responden mengalami hambatan di area tersebut karena area tersebut dekat ruang tunggu (n=31; 60,3%), suara bising (n=40; 58,8%) dan adanya sekat pembatas (n=55; 80,8%). Untuk hambatan personal, lebih dari 50% responden menyatakan jarang atau tidak pernah mengalami rasa percaya diri yang rendah, kecanggungan saat melayani orang yang disegani, serta kesulitan berkomunikasi akibat perbedaan bahasa, rendahnya kemampuan baca-tulis pasien, rendahnya literasi kesehatan pasien dan gangguan fisik pasien (gangguan pendengaran/penglihatan). Hambatan komunikasi terkait waktu, lebih dari setengah responden menyatakan jarang dan kadang mengalami kesulitan berkomunikasi dikarenakan pasien terburu-buru dan keterbatasan

sumber daya manusia pada saat apotek sedang ramai. Waktu konseling oleh 46 responden (67,6%) lebih singkat dibandingkan sebelum saat pandemic COVID-19. Terkait administrasi, 65 responden (95,6%) menyatakan di apotek mereka tidak ada biaya jasa profesi untuk konseling.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah mayoritas responen mengalami hambatan lingkungan dan waktu tetapi tidak pernah dan jarang mengalami hambatan personal. Hambatan komunikasi yang telah teridentifikasi dapat menjadi pertimbangan bagi apoteker untuk menentukan strategi dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.



ABSTRACT

Communication Barriers in Pharmaceutical Services between Community Pharmacists and Patients in Bojonegoro Regency

Nurriza Rahmadhaningtyas

Pharmacist-patient communication is important in the pharmaceutical services delivery. This study aimed to determine communication barriers during community pharmacist-patient counseling in Bojonegoro Regency. This research was a descriptive study and used a cross-sectional approach. Sampling techniques in this study was saturation sampling and data was collected using a validated questionnaire. A total of 68 respondents had participated in this study. Fifty respondents (73.5%) had a counseling area in their pharmacies. Environmental barriers was counseling area near the waiting room (n=31; 60.3%), a noise (n=40; 58.8%) and the presence of a permanent/semi-permanent barrier (n=55; 80.8%). For personal barriers, more than 50% of respondents rarely or never experienced low self-confidence, awkwardness when serving respected people, and communication difficulties due to language differences, low patient literacy skills, low patient health literacy and physical disorders of the patient (hearing/visual impairment). In communication barriers related to time, more than half of respondents rarely and sometimes had difficulty in communication because patients had limited time and limited human resources when the pharmacy was busy. The counseling time by 46 respondents (67.6%) was shorter than before the COVID-19 pandemic. Regarding administration, 65 respondents (95.6%) stated that in their pharmacies there were no professional service fee for counseling. The majority of respondents experienced environmental and time barriers but never and rarely experienced personal barriers. To overcome environmental barriers, a comfortable counseling area can be provided and with sufficient staff and counseling media can overcome barriers due to limited counseling time.

Keywords: Barrier, Communication, Pharmaceutical service.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Teoritis.....	4
1.4.2 Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.1.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.2 Tinjauan Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
2.2.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
2.2.2 Bentuk Kegiatan Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	5
2.3 Tinjauan Komunikasi	11
2.3.1 Definisi Komunikasi.....	11

2.3.2 Unsur-Unsur yang Terdapat pada Komunikasi Interpersonal	12
2.4 Tinjauan Hambatan Komunikasi.....	13
2.4.1 Definisi Hambatan Komunikasi	13
2.4.2 Faktor-Faktor Penyebab Hambatan Komunikasi.....	13
2.5 Tinjauan Apotek.....	15
2.5.1 Definisi Apotek.....	15
2.5.2 Sarana dan Prasarana Apotek	15
2.6 Tinjauan Apoteker.....	16
2.7 Studi Literatur	17
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	19
3.1 Kerangka Konseptual	19
3.2 Deskripsi Kerangka Konseptual.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN	21
4.1 Jenis Penelitian.....	21
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.3 Sumber Data Penelitian.....	21
4.4 Populasi Penelitian.....	21
4.5 Sampel Penelitian.....	21
4.6 Kriteria Sampel	22
4.6.1 Kriteria Inklusi.....	22
4.6.2 Kriteria Eksklusi	22
4.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
4.8 Instrumen Penelitian.....	22
4.9 Metode Pengumpulan Data	22
4.10 Kerangka Operasional Penelitian.....	23
4.11 Variabel Penelitian	23
4.12 Definisi Kerangka Operasional	25
4.13 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	27

4. 14 Analisis Data	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
5.1 Gambaran Umum Penelitian	28
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
5.3 Analisis Statistik Deskriptif	31
5.3.1 Karakteristik responden	31
5.3.2 Hambatan Komunikasi Terkait Lingkungan	32
5.3.3 Hambatan Komunikasi terkait Personal	36
5.3.4 Hambatan Komunikasi Terkait Waktu	41
5.3.5 Hambatan Komunikasi Terkait Administratif	44
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	45
6.1 Kesimpulan	45
6.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV. 1 Variabel Penelitian	24
V. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	30
V. 2 Karakteristik Responden (n=68 responden)	31
V. 3 Hasil Jawaban Responden mengenai Hambatan Komunikasi terkait Lingkungan (n=68 responden)	32
V. 4 Jawaban Responden Tentang Sekat Pembatas	35
V. 5 Hasil Jawaban Responden mengenai Hambatan Komunikasi terkait Personal (n=68 responden)	36
V. 6 Hasil Jawaban Responden mengenai Hambatan Komunikasi terkait Waktu (n=68 responden)	41
V. 7 Hasil Jawaban Responden mengenai Hambatan Komunikasi terkait Administratif (n=68 responden)	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19
4.1 Kerangka Operasional Penelitian	23
5.1 Bagan Alur Perekrutan Responden	29
5.2 Fasilitas konseling di apotek yang masih kurang memadai	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas	52
2. Surat Keterangan Layak Etik	53
3. Lembar Penjelasan Penelitian	54
4. Lembar Persetujuan Responden	57
5. Lembar Kuisisioner Penelitian (Offline)	56
6. Lembar Kuisisioner Penelitian (Online)	62
7. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas pada Kuesioner	71
8. Hasil Uji Validitas	71
9. Data Asli Jawaban Kuesioner Responden	72



AIDS	: Acquired Immunodeficiency Syndrome
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DM	: Diabetes Mellitus
IAI	: Ikatan Apoteker Indonesia
MESO	: Monitoring Efek Samping Obat
SIP	: Surat Ijin Praktik
SIPA	: Surat Ijin Praktik Apoteker
TBC	: Tuberkulosis
WHO	: World Health Organization